

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perbankan sangat berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Hampir semua sektor usaha, yang meliputi sektor industri, perdagangan, pertanian, perkebunan, jasa dan perumahan sangat membutuhkan bank sebagai mitra dalam melakukan transaksi keuangan. Semua sektor usaha maupun individu saat ini dan masa yang akan datang tidak akan lepas dari sektor perbankan bahkan menjadi kebutuhan dalam menjalankan aktivitas keuangan dalam mendukung kelancaran usaha. Peran bank bagi masyarakat individu maupun masyarakat bisnis bahkan bagi suatu negara sangat penting karena bank sebagai suatu lembaga yang sangat berpengaruh dalam perekonomian suatu negara.

Bank mempunyai tiga fungsi utama, yaitu sebagai penghimpun dana dari masyarakat, penyalur dana kepada masyarakat dan juga memberikan pelayanan jasa perbankan kepada pihak-pihak yang membutuhkan layanan jasa bank. Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Bank menghimpun dana masyarakat dengan tujuan bank dapat mendorong peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Dengan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan melalui pemberian kredit, maka secara tidak langsung akan memberikan pengaruh positif bagi bank dan peningkatan ekonomi masyarakat.

Kemudian, Bank sebagai lembaga pelayanan jasa keuangan senantiasa menjaga kepercayaan dan menjaga citra positif di mata masyarakat. Oleh sebab itu, Bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan, kebutuhan, dan permasalahan dari nasabahnya. Karyawan yang diharapkan mampu menjalankan tugas tersebut adalah *Customer Service*. *Customer Service* dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan itu tetap baik. Hal ini tentu saja harus dilakukan karena menjaga hubungan yang baik dengan nasabah juga berarti menjaga *image* bank agar citra bank dapat terus meningkat di mata nasabah.

*Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah (Kasmir, 2004 : 202). *Customer Service* tentu mempunyai fungsi dan tugas yang harus dilaksanakannya. Secara umum, fungsi dan tugasnya, antara lain sebagai *Resepsionis*, *Deskman*, *Salesman*, *Customer Relation Officer* dan *Komunikator*. Semua itu harus dilaksanakan secara selaras dan seimbang demi tercapainya pelayanan prima untuk kepuasan nasabah. *Customer Service* juga berperan penting dalam proses pra transaksi, saat transaksi dan pasca transaksi. Oleh karena itu, *Customer Service* dituntut harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik didukung dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan nasabah. Peranan *Customer Service* disini dapat disebut sebagai unit *front liner* bank yang sangat penting,

yaitu sebagai pelaksana proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah. Dimana secara garis besar tugas dari *Customer Service* meliputi pemberian informasi serta pelayanan khususnya pada produk dana di Bank.

Agar sukses di dunia perbankan maka Bank harus mampu meningkatkan kepuasan nasabah dengan kualitas pelayanan. Pelayanan yang diberikan mempunyai peranan yang sangat penting dalam peningkatan jumlah nasabah Bank. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang diwujudkan ke dalam penulisan dengan judul “ **PERAN *CUSTOMER SERVICE* ATAU JASA PELAYANAN DALAM AKTIVITAS OPERASIONAL BANK PADA BANK NAGARI CABANG PEMBANTU ULAK KARANG**”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan yang telah diketahui, dengan adanya peran *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah sangat penting untuk perkembangan perusahaan. Oleh sebab itu bermacam cara harus dilakukan oleh pihak bank untuk menciptakan atau menarik minat nasabah agar mau menggunakan produk-produk dan jasa yang ditawarkan melalui peranan *Customer Service*.

Dari uraian tersebut maka yang menjadi permasalahan pokok dari penulisan ini adalah:

1. Bagaimana aktivitas *Customer Service* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Ulak Karang dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?



2. Bagaimana peran *Customer Service* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah di Bank Nagari Cabang Pembantu Ulak Karang?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini diantaranya adalah :

1. Mengetahui aktivitas *Customer Service* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Ulak Karang dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
2. Mengetahui peran *Customer Service* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah di Bank Nagari Cabang Pembantu Ulak Karang.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas dan berbagai kegiatan yang dilakukan selama penelitian atau magang, maka penulis juga memperoleh beberapa manfaat yang tidak ditemukan langsung di bangku kuliah. Adapun beberapa manfaat yang diperoleh, yaitu :

1. Bagi Penulis
  - a. Memperoleh gambaran mengenai bagaimana dunia kerja dibidang *Customer Service* di bank pada umumnya.
  - b. Memberikan pengalaman kerja yang sesungguhnya bagi mahasiswa dalam keterampilan praktek.
  - c. Mengamati secara langsung faktor-faktor apa saja yang perlu diperhatikan dalam peran *Customer Service* pada aktivitas operasional bank.

d. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.

2. Bagi Bank

- a. Membantu pegawai bank untuk menyelesaikan tugasnya dibidang pelayanan kepada nasabah khususnya *Customer Service* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Ulak Karang, sesuai dengan teori-teori yang telah penulis pelajari dibangku kuliah.
- b. Menciptakan dan membina hubungan baik antara perbankan dengan perguruan tinggi.

3. Bagi Universitas

- a. Menciptakan dan membina hubungan kerjasama yang baik antara perguruan tinggi dengan perbankan.
- b. Menghasilkan lulusan yang memiliki keahlian dan integritas dalam bidang ilmu keuangan perbankan.

### 1.5 Metode Penelitian

Dalam kegiatan ini diperlukan adanya data yang nyata sebagai bahan perbandingan, serta untuk mencari keselarasan antara teori dengan keadaan yang sebenarnya. Maka dalam penulisan laporan ini menggunakan metode sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan

Dimaksud untuk memperoleh data secara teoritis dengan cara mengumpulkan bahan-bahan dan menelaah teori-teori yang

dapat digunakan atau yang berkaitan dengan pembahasan yang akan dilakukan seperti dari buku-buku literatur, majalah, artikel, peraturan pemerintah, serta sumber lainnya yang relevan dengan pembahasan.

## 2. Penelitian Lapangan

Studi yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan/observasi pada objek penelitian dalam hal ini adalah Bank Nagari Cabang Pembantu Ulak Karang.

## 3. Kegiatan Latihan Kerja

Dengan melakukan praktek kerja magang secara langsung pada Bank Nagari Cabang Pembantu Ulak Karang.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan Tugas Akhir sebagai berikut :

#### **BAB I : Pendahuluan**

Menguraikan secara ringkas latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

#### **BAB II : Landasan Teori**

Landasan teori ini mengemukakan teori-teori yang relevan dengan isi yang menyangkut tentang peran *Customer Service* atau jasa pelayanan pada aktivitas operasional bank yang bersumber dari buku, internet, dan lain-lain.

#### **BAB III : Gambaran Umum Bank**

Menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan gambaran umum bank, yang berisi sejarah berdirinya bank, makna logo bank, tujuan pendirian bank, visi dan misi bank, prinsip utama pelayanan bank, ruang lingkup kegiatan operasional bank, produk-produk bank, struktur organisasi bank, serta bentuk kegiatan atau aktifitas dalam bank.

#### **BAB IV : Pembahasan**

Merupakan bagian yang menggambarkan tentang hasil atau data yang didapat selama magang, yaitu Peran *Customer Service* atau jasa pelayanan dalam aktivitas operasional bank pada Bank Nagari Cabang Pembantu Ulak Karang.

#### **BAB V : Penutup**

Berisikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil pengamatan dari pelaksanaan kegiatan magang yang telah dilakukan.

